ANNONCES GOUVERNEMENTALES SUITE AU CONFINEMENT DU 29/10/2020

INFOS HEBERGEURS*

*Sources ADN Tourisme

Ouvert ou fermé ?

- ✓ Des hébergements sont fermés par décision administrative : les auberges collectives, villages résidentiels de tourisme, résidences de tourisme, villages de vacances et maisons familiales de vacances, terrains de camping et caravanage, sauf lorsque ces hébergements constituent le domicile régulier des personnes qui y vivent ou qu'ils sont utilisés à des fins d'isolement/quarantaine mises en œuvre sur prescription médicale ou par le préfet.

- ✓ Les autres hébergements restent ouverts : hôtels, chambres d'hôtes et meublés de tourisme ne font pas partie des hébergements soumis à fermeture administrative. Ils peuvent donc rester ouverts pour :
  - Les personnes pour lesquelles ces établissements constituent un domicile régulier.
  - Les personnes concernées par l'exécution de mesures de quarantaine et d'isolement mises en œuvre sur prescription médicale ou décidée par le préfet.
  - Les personnes logées dans le cadre d'un déplacement professionnel.
  Il n'appartient pas à l'hébergeur de vérifier le motif du déplacement et sa véracité, et ne saurait être tenu pour responsable d'un manquement aux restrictions de déplacement en vigueur imputable au locataire.

- ✓ Les espaces dédiés au débit de boisson et de restauration sont fermés, le service en chambre est autorisé. La mise en œuvre des mesures barrières et l'information s'y rapportant est obligatoire.

Les dispositifs pour interruption de séjour en période de confinement ?

A priori, l'ordonnance n°2020-315 du mois de mars ne sera pas prolongée. Ce sont donc les principes de droit commun et les principes du Code du Tourisme qui s'appliquent

Le dispositif des avoirs prévu par l'ordonnance 315-2020 du 25 mars 2020, adopté à la demande des entreprises du voyage et du SETO, prend fin le 14 septembre 2020.

Pour rappel, il prévoit la possibilité pour un opérateur de voyages de rembourser son client par la fourniture d'un « **Avoir »** lorsque le séjour a été rendu impossible du fait de mesures prises en raison de la crise liée au coronavirus. Le client est tenu d'accepter l'Avoir pour toute annulation à compter du 1er mars par dérogation aux dispositions de l'article 211-14- II et III du code du tourisme permettant au voyageur d'exiger un remboursement en numéraire en cas de séjour annulé du fait de circonstances exceptionnelles.

<u>Principes de droit commun</u> :

- ✓ **ARTICLE 1352-8 du code civil** : « La restitution d'une prestation de service a lieu en valeur. Celle-ci est appréciée à la date à laquelle elle a été fournie. »
- ✓ **ARTICLE 1352-3 du même code** : « La restitution inclut les fruits et la valeur de la jouissance que la chose a procurée ».

  « Dès lors que le client a tiré profit du contrat et a pu exécuter le séjour partiellement, le client est remboursé (ou bénéfice d'un avoir) au prorata du bénéfice qu'il a retiré de l'exécution possible. »

<u>Principes du code du tourisme</u> :

- ✓ **ARTICLE L211-17 du code du tourisme :** « Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis dans le cadre d'un contrat, sauf si l'organisateur ou le détaillant prouve que la non-conformité est imputable au voyageur. »

  « Réduction du prix : remboursement des prestations non effectuées - Remboursement de la partie du séjour non consommée. »

<u>Les annulations de séjour en période de confinement</u> ?

<u>Qu'en est-il des arrhes</u> ?

Depuis le 16/09/2020, l'avoir ne peut plus être imposé au voyageur.

Si le motif de l'annulation repose sur des « circonstances exceptionnelles et inévitables survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, qui ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination » (cas du COVID) : **Remboursement intégral, sans pénalités ni retenues sous 14 jours.**

<u>Comment favoriser les réservations malgré l'incertitude</u> ?

<u>LA REASSURANCE</u>

- **Rassurer les clients** : informer du respect du protocole sanitaire mis en place, respect des gestes barrières, conditions d'annulation sans frais…

- **Assouplir les conditions d'annulation** : prévoir dans les conditions particulières de vente une annulation sans frais en cas d'annulation résultant de la pandémie COVID-19 : cas contact, client malade moins de 15 jours avant la date de départ prévue, fermeture des frontières, confinement…sur justificatif.

- **Proposer une assurance annulation** : souvent sous forme d'une extension de garantie demandée auprès de votre assureur, bien comprendre les garanties proposées par l'assureur, vérifier que les annulations liées à la pandémie mais n'étant pas considérées comme des circonstances exceptionnelle et inévitables soient couvertes…